©PROCONSULTS2006.06jtdna 無断転記転載使用禁止

平成18年度JTDNA全国PLセミナー用

最新PL対策導入ガイド

20世紀のリスク管理手段は21世紀には通用しません。

- インターネットもweb2.0に変革し、国（行政）も既に消費者保護政策に転換しています。
- 直接罰則のないPL法は、事業者に懲罰的な、最も甚大な損害を与えます。企業リスクとしてはメーカーだけではなく問屋・販社も同じです。
- 好む好まざるに関係なく毎年環境や常識が変わるのですから、リスク対応策も毎年見直しましょう。

JTDNA
tdn-japan.com
内閣府認証NPO法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

現在の状況の確認が急務です。

1.貴社のPL対策は「いつ、どなたが」策定されたものでしょうか。

●10年以上前の暫定処置のまま、ということはありませんか。
●当時の「業界内だけ、会社内だけで決めた基準」ではないですか。

2.現在のIT社会に則していますか。

例えば商品情報として取扱説明書は迅速に消費者（使用者であり購入者とは関係ありません。）の入手要求に応えられますか。

※購入履歴の有無と情報開示義務は関係ありません。

※商品に関わる全ての流通、販売者にもその責任があります。

3.10年以上もの保管義務（訴訟時には開示義務が発生します）のある「取扱説明書」の管理は大丈夫ですか。

●印刷環境もすっかり変わり、5年前主流だったMacクラシック環境のデータでは既に印刷もファイルを開くことさえ難しくなっています。
●デジタルデータは、OSやバージョン、メディアが変わると開くこともできなくなります。フロッピーは既に使えない状態です。
●10年後まで保管するデータは、誰がどうやって対応しますか。一度対応できなくなると修復不能にもなります。

JTDNA標準PL対策をお勧めする理由

［内閣府認証NPO法人］日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会が4年前から全国でPL対策の標準化を進めています。

- **製造販売者の社内業界団体の基準**ではなく、**消費者(使用者）側の視点**で標準化を行っています。
  業界団体や社内の思惑に支配されず、様々な企業様の規模に応じて全国同一規格の標準PL対策を導入することにより、地格差・事業規模・業種などに関係なく最新情報を公平に利用できます。

- IT社会では法律も考え方も変わります。消費者保護政策が進むと、これからは「売る側」に懲罰的な重大な責任を負わされる可能性が高まります。

- **消費者の視点＝市場ニーズと考える企業だけ**が生き残ります。

それなら**ブランド力＝瑕疵担保責任能力**と考えてみましょう。
今、消費者の窓口である**「販売する側」**が、一番、気にし始めています。

標準対策の内容

1 取扱説明書の標準化

PL法施行当初と同じく基本は取扱説明書です。

2 web対策の実施

PL法施行当初には無かった事案です。

3 社内・協力会社の教育

PL法施行時はコンプライアンスもCSRもありません。

具体的な進め方

1 社内体制の見直し

1.出来るだけ早い時期にＰＬセミナー若しくは勉強会（社員や関係取引先などを含めて）を実施してください。

●10年前のマニュアルの不備、相違、そもそも瑕疵担保責任やPL法の再教育が出来ないと、全社及び関係先を含めた総合的な取り組みができません。

2.専任者を決めて、その方の指示で対応を進めます。

3.昔風の情報隠匿体質を無くし、情報開示を迅速かつ適切に行える体制を構築します。

●3人体制を基本とし、情報などが偏らないように、営業、技術、管理などの若手を中心に編成します。

●継続的な会社全体の重要な取り組みであることを全社員が認識する必要があります。

2 取扱説明書の見直し

1.過去10年にさかのぼり、販売した商品の取説の有無を確認してください。紙ベースのものはデジタル化し、デジタルデータだけのものは、出力して全てファイルに保管してください。

2.次に大量に販売されたものから順にデジタルデータ（PDF）に書き換えます。

3.それらのデータを紙ベースとデジタルデータベースで管理保管します。

●これから先、10年間の保管を考慮して作業を進めます。

●販社の場合も、メーカー依存を無くし、自らの判断で適切な表現や表示欠陥、危険の洗い出しの見直しを行っう必要があります。消費者保護法では自己責任も問われます。

3 webの見直し

1.現在のサイトの目的をご確認ください。

●既にネットは販売用ではなく情報検索に使われていることが最大の目的といわれています。これから急増する中高年齢層でもわかりやすいデザイン、内容にされた方がよろしいでしょう。

●動画や音声などでの詳しい案内は、TVコマーシャルからネットでの情報収集に移行しつつある現状では、必要要件です。さらに商品情報の最たるものが取扱説明書であることも認識してください。

●目的ごとにポータル化させ、自社のポータル内で比較させれば、せっかくアクセスされたお客様をみすみす手放すことはありません。

2.会社としてのPL対策に関するweb告示

平成15年4月施行の個人情報保護法以来、国は**「事業者は会社の情報のすべて（商品情報も含まれます）を開示するのは当然の義務」**としています。

●PL事故を予防するための方法、万一事故が発生した場合の対処方法を開示するのは当然です。

●一般クレームとPL事故との違いを消費者に正しく伝えることで、クレーマー排除の効果があり、消費者からも企業評価を得られます。

PLP（PL事故予防策）として、最新のPL対策のご案内をさせていただきました。
後半は弁護士との対談形式で、PLD（PL事故発生後対策）について、具体的な事例を参考に、社内体制を作られるためのお手伝いをいたします。

当セミナー終了後、少人数のテーブルに分かれてのワークショップにて実際にJTDNAの定めた取扱説明書の基準内容、それに基づいた検証システムを使用した検証事例などを説明いたします。社内体制の具体的なご相談などは、全国主要都市にてPL対策の専門家として活躍しているJTDNA資格所有者にご相談ください。

JTDNA
tdn-japan.com

内閣府認証NPO法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

…end